

INSTRUCCIONES PARA ESTRUCTURAR UN CURSO DE SERVICIOS HOTELEROS



SENA

SERVICIO NACIONAL
DE APRENDIZAJE

SENA - COLOMBIA
Subdirección General de Operaciones
División Administración, Comercio y Servicios

Doc.No. 24247, Circulación restringida
Bogotá, febrero de 1976



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

INDICACIONES PARA ESTRUCTURAR UN
CURSO DE SERVICIOS HOTELEROS

Director General SENA	Eduardo Gaitán Durán
Subdirector General de Operaciones	Mario Villamizar Suárez
Jefe División Administración, Comercio y Servicios	Bernardo Herrera González
Jefe Sección Servicios	Antonio Hurtado Chaparro
Responsable del Trabajo	Ronaldo Van Den Merendonk Experto Cooperación Técnica Holandesa, Centro de Hotelería

"Prohibida la reproducción total o parcial de este documento, sin la autorización expresa de la Subdirección General de Operaciones " del SENA.

INDICACIONES PARA ESTRUCTURAR UN CURSO

ELABORADO POR: Ronaldo Van Den Merendonk
Cooperación Técnica Holandesa

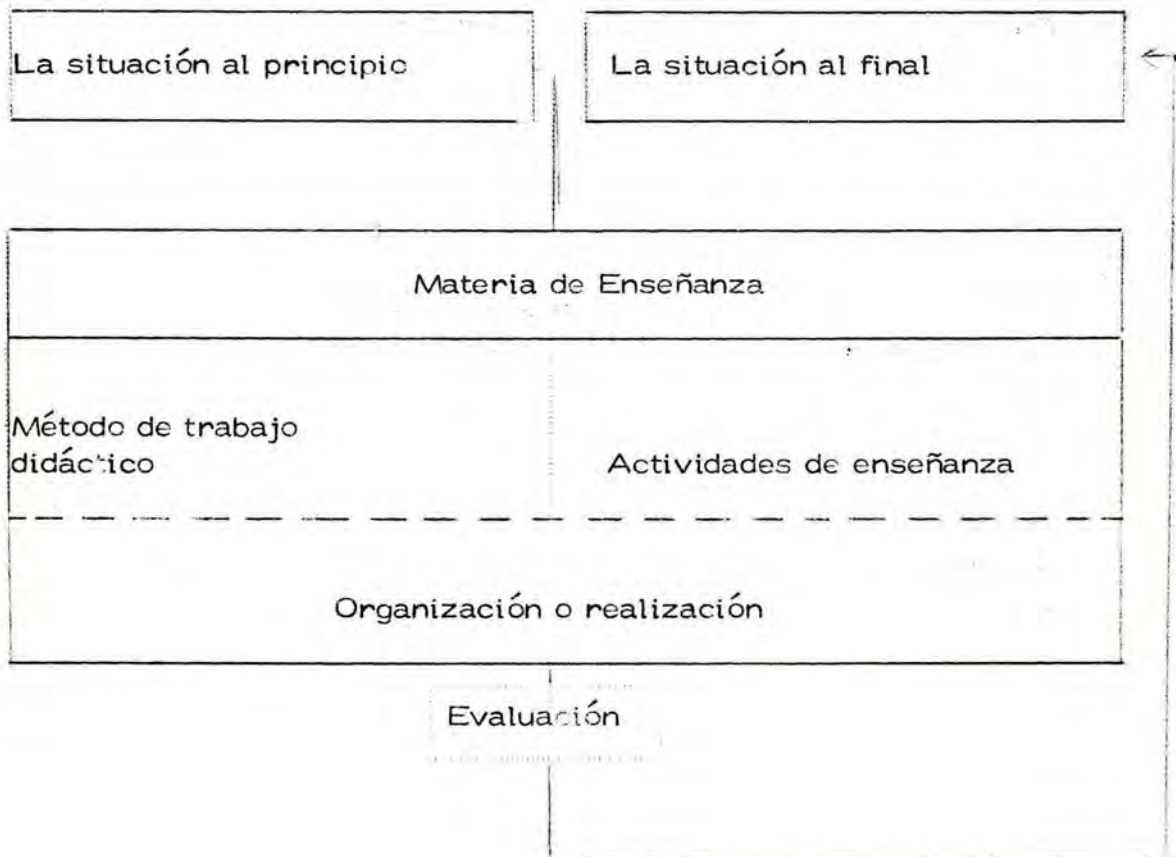
C.T.H./SENA INDICACIONES PARA ESTRUCTURAR UN CURSO Unidad: IPE-1
CURSO

La Preparación

El principio para estructurar un curso está fundado sobre tres preguntas:

1. Porqué este curso es programado ?
- 2.Cuál es el objetivo de este curso ?
3. A quién es dado este curso ?

EL PLAN:



C.T.H./SENA

INDICACIONES PARA ESTRUCTURAR UN
CURSOUnidad:
IPE- 2METODO DE TRABAJO DIDACTICO

1. Los objetivos	Fijar la meta de la enseñanza
2. La situación al Principio	Optimo uso de la preparación para la formación.
3. La materia de enseñanza.	Fijar el tema de la materia de enseñanza necesario para dar el proceso de enseñanza.
4. Los métodos de trabajo didáctico.	Poner en práctica los métodos y ayudas didácticas.
5. Las actividades de enseñanza	
6. Los resultados de la enseñanza.	Evaluaciones

C.T.H./SENA INDICACIONES PARA ESTRUCTURAR UN
CURSO

Unidad:
IPE- 3

Los Alumnos

Para estructurarse un curso la más importante pregunta es:

"A quien es dado este curso" ?

Pues es al alumno a quien la enseñanza de la materia está dirigido.

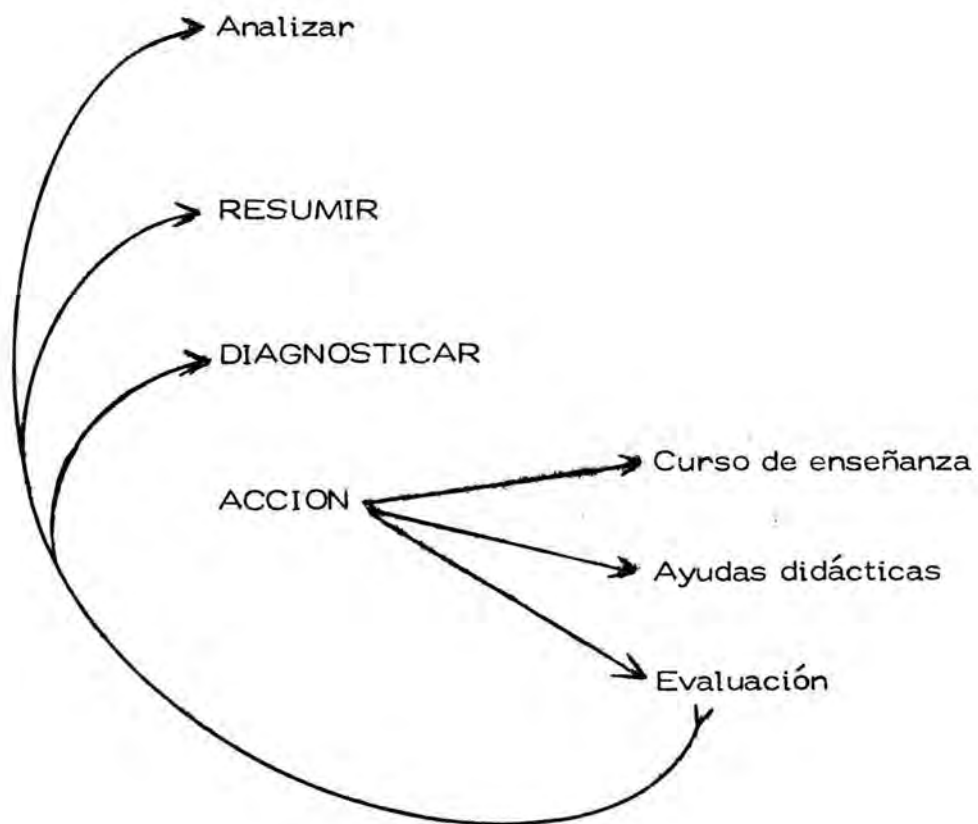
Por lo tanto tenemos en cuenta :

Las cualidades personales

El conocimiento

La habilidad o aptitud

Las actividades funcionales

ESQUEMA DE COMO SE EFECTUA EL DESARROLLO
DE UN CURSO :

EXIGENCIAS DE LA CALIDAD

O. El comienzo del curso

P. El fin del Curso

Q. La evaluación del curso

-O-O-O-

X. La línea exigencia de la industria o la línea funcional.

Y. La línea exigencia del curso didáctico, lógico, práctico.

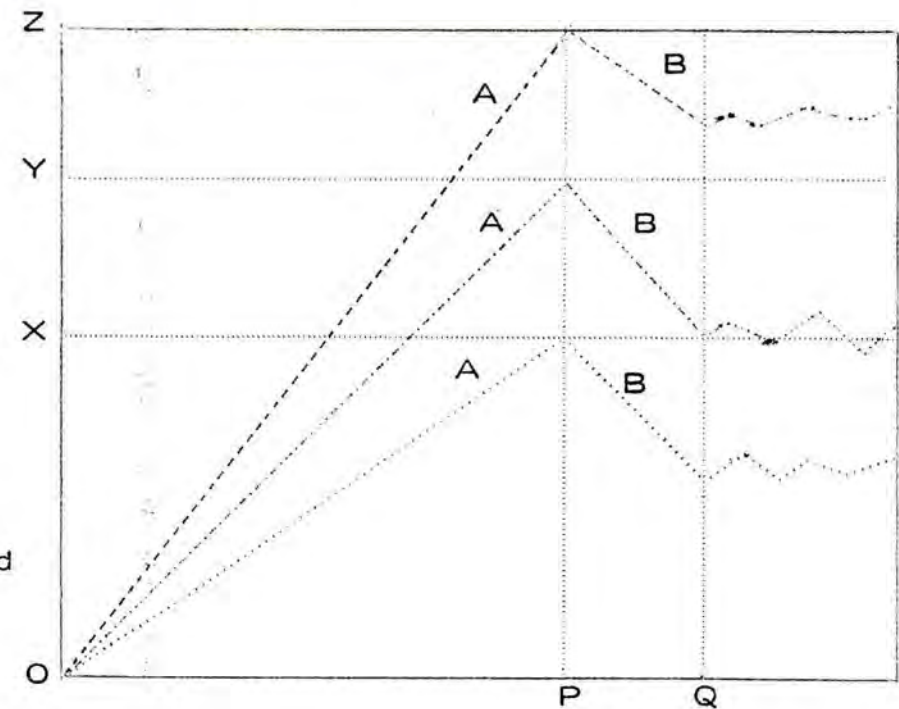
Z. La línea exigencia de 100% de calidad una utopía que no existe.

-O-O-O-

A. La línea de conocimiento

B. La línea de desgaste

-O-O-O-



Introducción:

Durante muchos siglos la producción es el objetivo más importante.

Por los recursos económicos limitados y la ciencia técnica muy pobres las producciones se quedaban atrás por la pregunta: Ha aumentado la población y el crecimiento?

El desarrollo técnico apresurado ha aumentado la capacidad de producción y ha impulsado el interés de la salida de las mercancías.

La importancia de producción es ahora secundaria a la venta de las mercancías.

Esto implica que la venta inmediata tiene que ser estimulada.

Una Promoción de Ventas nueva es Necesaria

Carece la hoteleria de una entidad de sentido práctico que sea indispensable en nuestro tiempo.

En un mundo de cambios tan acelerados el hotel y el personal de los hoteles debe tener flexibilidad.

Para obtener un óptimo resultado , los colaboradores como el anfitrión de ventas tienen que activar la venta y no esperar pasivos lo que el huésped quiere pedir.

Tener Miedo por lo Nuevo

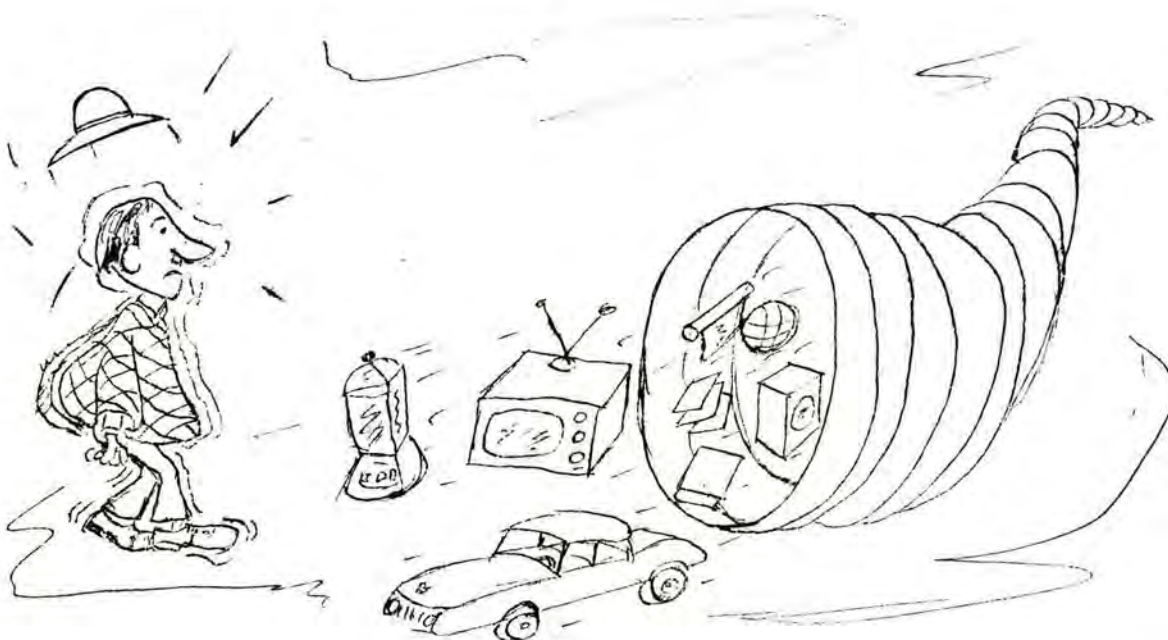
Con el establecimiento de situaciones nuevas siempre hay personas que no se adaptan a estas situaciones de cambios.

Conducen una política muy pasiva y se toman el pelo así mismos con viejos ademanes, artes manuales, argumentos sentimentales y afirmaciones sin pruebas.

Intentan demostrar con ésto miedo a los nuevos, aparentan una conducta enérgica, con ésto demuestran confianza solamente a una situación anterior.

Desgraciadamente estas palabras hablan con figuras negativas a obreros de bajo nivel.

Sinembargo, "el anfitrión de ventas" reflexionará continuamente sobre su clasificación del día y sobre el desempeño de su cometido.



Anfitrión de Ventas

No es correcto para el gobierno de la hotelería estar dependiendo en la mayor parte de la colaboración de "anfitriones de ventas"

Presentación y Conducta

Los productos de hotelería se componen en su mayor parte de prestaciones de buenos servicios. La calidad para una mejor parte (disponible) es la apariencia y la conducta de los colaboradores quienes entran en contacto con los huéspedes.

Es contra las reglas de hotelería y se verán las reacciones de los huéspedes si ellos son servidos por:

- A. Gentes con desaseo y/o una conducta grosera.
- B. Gentes quienes son poco amables y descorteses y/o hacen extravagantes cosas como ser condescendientes y obsequiosos.

Es mucho mejor si hay reacciones positivas de los huéspedes, quienes ponen de relieve que la conducta del "Anfitrión de Ventas" está sujeta a crítica.

Anfitrión de Ventas

No es correcto para el gobierno de la hotelería estar dependiendo en la mayor parte de la colaboración de "anfitriones de ventas"

Presentación y Conducta

Los productos de hotelería se componen en su mayor parte de prestaciones de buenos servicios. La calidad para una mejor parte (disponible) es la apariencia y la conducta de los colaboradores quienes entran en contacto con los huéspedes.

Es contra las reglas de hotelería y se verán las reacciones de los huéspedes si ellos son servidos por:

- A. Gentes con desaseo y/o una conducta grosera.
- B. Gentes quienes son poco amables y descorteses y/o hacen extravagantes cosas como ser condescendientes y obsequiosos.

Es mucho mejor si hay reacciones positivas de los huéspedes, quienes ponen de relieve que la conducta del "Anfitrión de Ventas" está sujeta a crítica.

Los Deberes del Equipo de Ventas

Los colaboradores tienen cuidado de los productos que constituyen el surtido de consumo los cuales van a ser vendidos.

Si usted como "anfitrión de ventas" malogra su venta, en tal caso todo el trabajo de:

GERENCIA

EQUIPO DE VENTA

V E N T A

CONSUMIDOR

ha sido nulo.

Métodos para Vender

La aproximación científica con el objetivo:

"Las reacciones del consumidor (consciente o inconsciente)

en influenciar está aplicado a toda clase de métodos ingeniosos

Algunos métodos importantes aplicables para ustedes son:

- a. La "conversación" de venta
- b. La "psicología" de venta
- c. La "alternativa" de venta
- d. La "asociación" de venta
- e. El "examen" de venta
- f. La "ilusión" de venta

LA "CONVERSACION" DE VENTA

Comenzar una "conversación" de venta con un saludo amable.

Atender a los ojos del huésped.

Extender una "conversación" de venta con entusiasmo y confianza en sí mismo.

No desconcertar a los huéspedes

Una "conversación de venta" integrada por palabras solamente no es muy interesante.

Para eso es conveniente hacer uso de elementos visuales durante la conversación (como efigies, fotografías y demás)

LA TEORIA: Se come y se bebe el 90% con los ojos, ésto es un aspecto que se aplica muy positivamente.



C.T.H./SENA

PROMOCION DE VENTAS

Unidad

P.V. 8

LA "PSICOLOGIA" DE VENTA

Psicología es la sabiduría humana del alma

Psicología de venta es la venta por la vía del alma.

Así se podría llamar la influencia inconsciente que el hombre determina en el acto de la compra que él hace.

La influencia inconsciente de los huéspedes es una pirámide (improductiva) del conocimiento muy poco usado por el momento.

Un 70% compra de repente, éste acto es llamado compra impulsiva.

En estas compras impulsivas influencia los siguientes puntos:

- el color del producto o su presentación
- la fotografía sobre el menú
- el lugar donde el producto llame la atención, el sitio donde se pueda divisar.
- venta enfocada sobre acciones especiales
- venta enfocada sobre los productos durante las temporadas
- el buen aroma que desarrolle un producto indicado
- ofrecimientos ventajosos
- mención de precio: \$1.99 parece considerablemente más bajo que \$2.00

Sobretudo si esta escrito como:

\$ 1.99

Sugerir lo indispensable que es el producto

USTED TAMBIEN PUEDE INFLUENCIAR ASI

EN SUS COMPRADORES !

C.T.H./SENA

PROMOCION DE VENTAS

Unidad

P.V.-9

LA "ALTERNATIVA" DE VENTA

Este es un método agresivo y se debe usar con prudencia y con tacto.

El objetivo de éste método es:

El comprador opta o tiene el chance de una oportunidad más.

Ejemplo:

Un huesped pide un "Tournedos"

No pregunta: (Qué desea usted beber con el "Tournedos"

Pero:

Si pregunta: ¿ Desea usted un vaso de cerveza ó una copa de vino tinto?

Usted forzará al huésped para hacer (inconscientemente) una opción de dos bebidas

En el primer caso tiene que elegir entre

SI y NO

En el segundo caso tiene que elegir entre

SI y SI

LA "ASOCIACION" DE VENTA

La compra de cada persona es limitada naturalmente.

Sin embargo se puede favorecer la venta de un artículo haciendo la pregunta con una combinación conveniente o ligarla con otro artículo.

Al vender una camisa siempre se pregunta: ¿ Necesita una corbata también ?

Este es un ejemplo de una "asociación de venta", se liga un artículo con otro.

Este método puede ser una promoción de venta extra si es bien aplicada, por ejemplo:

Un banquete (asociar)..... una hora antes de aperitivo:

Una entrada de pescado (asociar).. un vino blanco

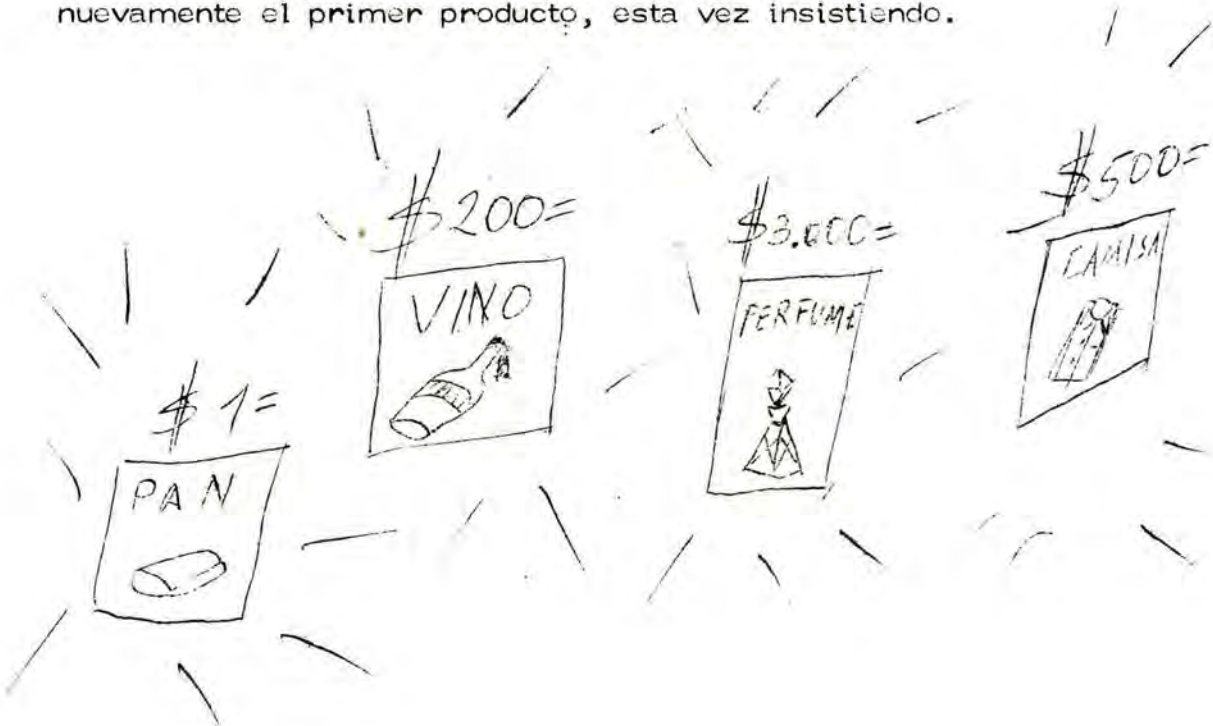


EL "EXAMEN" DE VENTA

Se puede probar la capacidad adquisitiva de una persona, al nombrar los productos con los diferentes precios de venta.

Se vé la reacción rápida muy frecuentemente acerca de los precios.

En caso que se pueda insistir primero se debe ofrecer un ó unos artículos más caros; ofrecer después sin insistir los productos legítimos y más baratos; en caso negativo, nombrar nuevamente el primer producto, esta vez insistiendo.



LA "ILUSION" DE VENTA

El uso de éste método puede aparecer en cualquier momento del día y en cualquier parte.

Por propaganda de televisión, por textos escritos con fotografías sugestivas o dibujos estimulantes.

Sus deseos deben ser estimulados.

Por la compra de un artículo se deben prometer objetos agradables.

Complacer los deseos de una persona.

EJEMPLO:

(¡ Pensemos en la propaganda de televisión!)

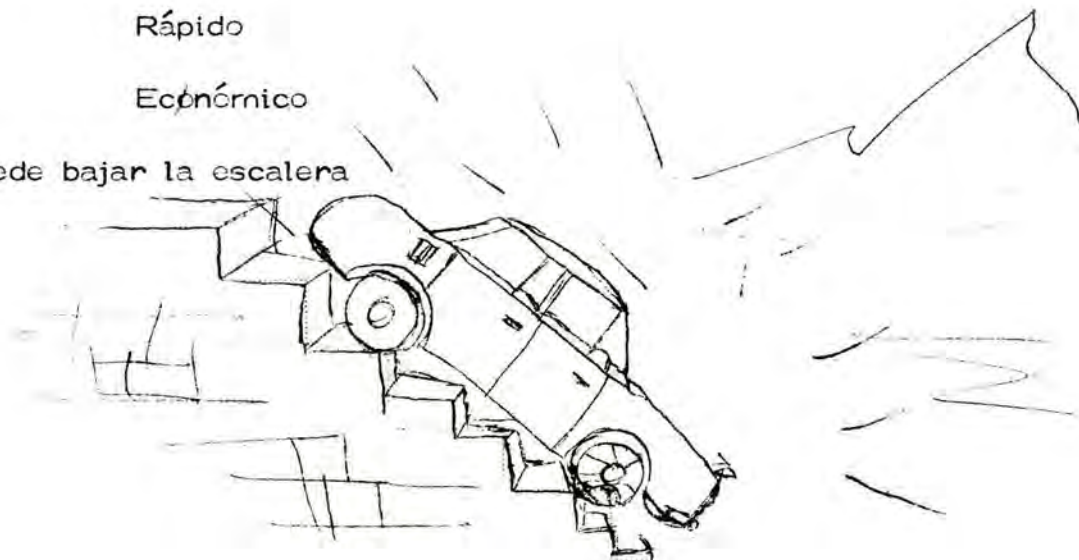
QUE CARRO DESEA ?

Un carro que sea:

Rápido

Económico

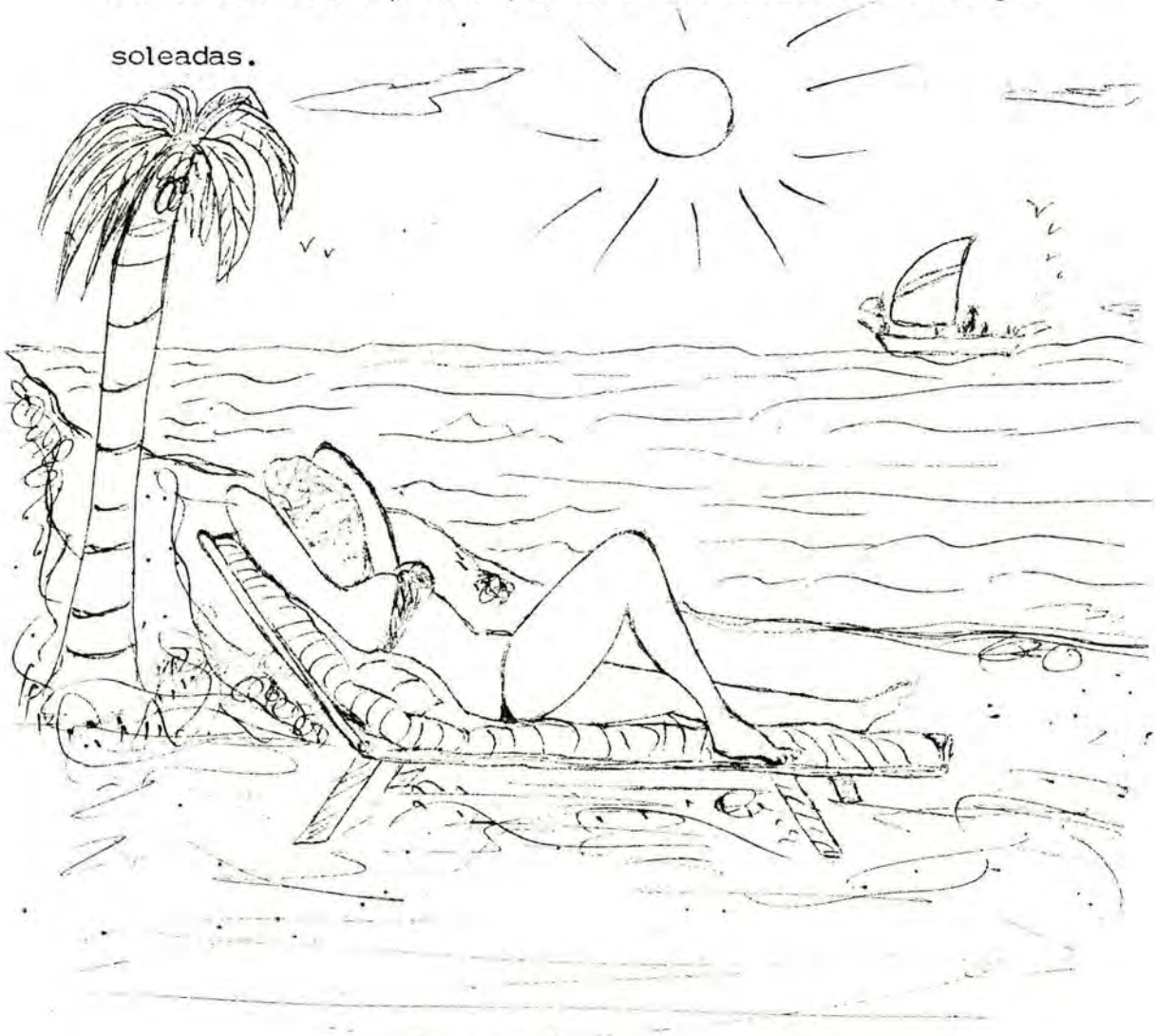
y puede bajar la escalera



Una comida de la Costa también puede ser recomendada con las palabras:

UN GUISO EXOTICO DE LA COSTA DEL SOL"

con lo cual el comprador piensa en sus vacaciones en playas soleadas.



ARTICULO APARECIDO EN EL DIARIO "EL TIEMPO"
DEL JUEVES 11 DE SEPTIEMBRE DE 1.975

VENTA POR LOS SENTIDOS

Por: Pedro H. Morales.

La satisfacción del consumidor a través de una buena venta, que produzca una aceptable utilidad, es el objetivo de mercadeo de todo productor, distribuidor o comerciante minorista.

Sin embargo, logrado el objetivo enunciado resulta muchísimas veces difícil y en otras imposible.

¿Por qué ? Porque muchos productores y comerciantes se empeñan en vender de acuerdo con su propio pensamiento y su rígido criterio y no según el comportamiento y los deseos del consumidor.

Toda venta, en especial la de alimentos y bebidas, va dirigida a los sentidos del comprador; no a su inteligencia y mucho menos a su lógica.

OJOS Y ESTOMAGO

Viejos dichos y refranes tienen gran aplicación a la venta. Cuando se dice que "la gente tiene más ojos que estómago" se afirma un principio que debería ser aplicado a fondo por todo vendedor de alimentos y bebidas.

El atractivo a la vista es el secreto de la venta. Una vez que el producto logra el primer "impacto", los efectos de olfato, tacto y gusto vienen por añadidura.

Estos factores son tan importantes, que hoy en día existe preocupación hasta entre los propios expertos en ciencias agrícolas que quieren lograr productos más grandes, más sabrosos, de mejores colores, más apetitosos, con más vitaminas y a menos costos de producción.

VERDADERAMENTE ATRACTIVOS

Como los sentidos humanos son los primeros comunicadores de los estímulos al cerebro, es por los sentidos por donde es posible realizar las ventas.

C.T.H./SENA

PROMOCION DE VENTAS

Unidad

P.V. 15

Los productos alimenticios por si mismos deben convertirse en un "mensaje" . Deben ser verdaderamente atractivos en todo sentido.

Por eso, en cuanto a los productos empacados se hace necesario estudiar a fondo los aspectos psicológicos de la forma, el tamaño, el color, el nombre, la etiqueta, la forma como van a ser expuestos a los potenciales clientes, el precio, los materiales promocionales cercanos, los muebles donde se han de colocar, la iluminación del punto de venta y otros factores.

C.T.H./SENA SHERY TRIFLE (POSTRE INGLES)

I

Ingredientes :

Ponque
Mermelada de Fresas
Jerez
Frutas (en conserva)
Crema Patisiere
Crema de leche

Preparación:

Cortar un ponqué en capas y rellenarlas con mermelada. Después cortarlas en dados de 2 x 2 cmts.

Poner el ponqué en un molde individual o grande.

Agregar una cantidad de Jerez medio dulce.

Agregar las frutas cortadas en daditos. Cubrir todos con una crema patisiere.

Antes de servir adornar con crema de leche batida y cerezas de marrasquino.

C.T.H./SENA

AVGOLEMONO

I

El avgolemono es una sopa griega.

Primero se prepara un caldo con un pollo, aproximadamente en 5 litros de agua. Cuando el pollo esté cocinado cortarlo en dados de 1 x 1 cms.

Colar el caldo.

Cocinar en el caldo unos 100 gramos de arroz.

Cuando esté cocido agregar el pollo y condimentar la sopa al gusto.

Mezclar unos 8 huevos enteros, con el jugo de 4 limones, agregar a la sopa y dejar espesarla, sin hervir.

Servir la sopa con perejil picado.

C.T.H./SENA

CREMA PATISIERE

I

CREMA PATISIERE

1/2 litro de leche
500 gramos de azucar
Vainilla
4 yemas de huevo
50 gramos de harina

Mezclar las yemas y el azucar en un recipiente hasta que se obtenga un color blanco.

Agregar la harina y mezclarla bien.

Dejar hervir la leche y la vainilla

Revolverla con la mezcla de las yemas y poner al fuego. Revolver bien hasta que la crema empiece a hervir otra vez.

Quitar del fuego inmediatamente y dejarla enfriar.

C.T.H./SENA

GATEAU ST. HONORE

I

El "Gateau St. Honore" es especialmente bueno para cafetería.

El gateau es una combinación de un fondo de paté a choux relleno con "crema Patiesiere"

Preparación:

Preparar un paté a choux (ver receta).

Formar con una boquilla un fondo con un diámetro de 20 cm. de paté a choux con un borde extra encima.

Hacer unos 12 profiteroles con un diámetro de 2 cms.
Hornearlos a una temperatura de 400° F (+ 150 a 200°C)

Preparar una crema patiesière de la receta anterior.

Rellenar el espacio en el fondo con la crema por encima del borde.

Rellenar también los profitasolos y se juntan con un poco de crema patiesiere sobre el borde.

Adornar el gateau con cerezas de marrasquino.

C.T.H./SENA

SOUFLE DE LIMON FRIO

I

Receta :

10 gramos de gelatina
200 gramos de azucar
Jugo de 2 o 3 limones
3 huevos
250 c.c. de crema de leche

Preparación:

Batir las yemas de huevo, el jugo de limón, el azucar y un poco de cáscara de limón picada, al baño de maría hasta que tenga una temperatura de 37° - 38° C.

Quitar del baño de María y agregar la gelatina disuelta.

Enfriarlo.

Batir las Claras de Huevo

Batir la crema de leche con un poco de azucar.

Cuando el batido de la yema de los huevos esté frío mezclarlo primero con la crema de leche y después con las claras batidas.

Moldear el soufflé en copas y ponerlo a la nevera para que se pueda utilizar al día siguiente.

Cuando se quiere utilizar el soufflé para bufetes y usar moldes más grandes hay que aumentar la gelatina a 16 gramos.

Antes de servir se puede adornar el soufflé con crema de leche batida y una tajada de limón.

C.T.H./SENA

PAPAS

I

Como las papas son un alimento muy importante las necesitamos cada día.

Pero como en un Restaurante no se puede servir siempre lo mismo, tenemos muchas variaciones de ellas.

Papas fritas

1x1x8 cmts.



freír en aceite.

Papas puente nuevo

2x2x4 cmts.



freír en aceite

Papas Castillo

cocinar en agua

freír.

Papas salteadas



Saltear en mantequilla.

Papas soufflé



Freír en aceite.

Papas Lyonnaise

Papa salteada con cebollas.

apa paja



Cortada en una máquina especial y freír.

Papa Inglesa

Cocinar en agua con sal

Papas al caldo

Cocinar en caldo.

Papas paleta

Papa puré en forma de paleta saltearlas en mantequilla.

Papas Biaritz

Papa puré con jamón, perejil y pimentón

Papas croqueta

Papa Duchese dándole la forma de crayuela pasada por huevos batidos y miga de pan.

C.T.H./SENA

P A P A S

II

Papas Duches

Papa puré sin leche pero con huevos.
Dándole una forma especial con una boquilla.

Papas Parisiene

Para ésta se utiliza un cuchillo especial
redondo.



Cocinarla en agua de 3 a 5 minutos, saltearlas
en mantequilla.

Papas Risolees

Pequeña forma de papa castilla, blanquear y
saltear en mantequilla.

Papa Indiana

Como la Risolé pero finalizando con cebolla
picada y curry en polvo.

Papas Hongroise

Como Risolé pero finalizando con cebolla picada
y pimenton (paprika) en polvo.

Papas Italiana

Papa puré mezclada con arroz, puré de tomates
y queso parmesano.

Papas Aleman

Papa sauté con cebolla y tocineta.

Papas Dauphine

La mitad de la papa en puré y la otra mitad paté
a choix, freír en forma de bolas, en aceite.

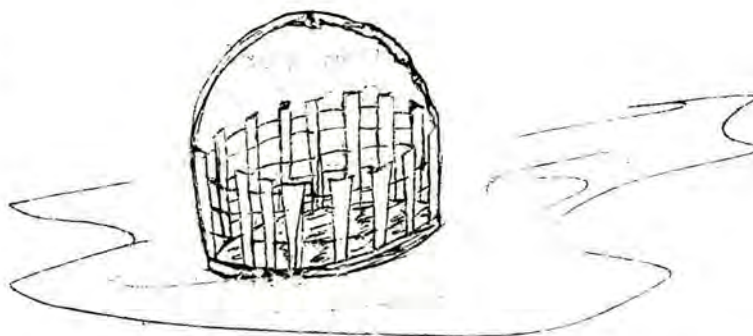
C.T.H./SENA

CANASTA PARA DECORACION

I

Receta Para la Masa

500 gramos harina
180 gramos manteca
10 gramos de sal
Agua hirviendo



Mezclar la harina, la manteca, sal con agua hirviendo hasta obtener una masa como para hacer pan.

Dejarla reposar bajo un trapo húmedo por espacio de 1 a 2 horas.

Extender la masa con un rodillo hasta obtener un espesor de 1-1-1/2 mm

Cubrir las partes de metal completamente con ésta mezcla.

Tejer la canasta con una cinta de masa.

Untar la canasta con huevo batido y hornearla.

La canasta se usa para bufetes etc. Puede ponerse en la canasta por ejemplo: Pan para sopa, huevos decorados, etc.

C.T.H./SENA

SOCLE DE SEMOLA

I

Socles se usan únicamente para decoraciones de bufetes.

Socle de Semola

1 kg. Semola
1/2 litro de agua
50 cc. aceite

Dejar hervir el agua y el aceite.

Mezclar la mitad de semola con el agua y cocinar la masa hasta que se despegue. Poner la olla con la masa en un horno por 5 minutos.

Mezclar entonces la otra mitad de semola con la masa.

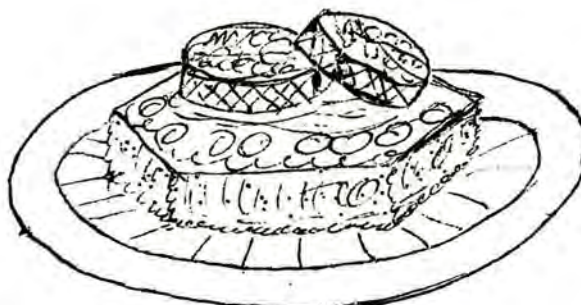
Darle la forma que se desee

Adornar el Socle al gusto.

Poner el socle sobre una bandeja engrasada y espolvoreada con azúcar y untar el socle con huevo batido.

Hornearlo:

Como el azúcar se quema, el proceso de colorear es más rápido y más completo que sin azúcar.



C.T.H./SENA

TORTA DE FRUTAS

I

La masa usada para las tortas de frutas se llama "Pate Brisé".

Receta:

- 1 libra de azucar fina
- 2 libras de mantequilla
- 3 libras de harina
- 2 huevos
- 20 gramos de sal

Preparación:

Mezclar el azucar con la mantequilla y los dos huevos.

Tamizar la harina y la mezcla con los otros ingredientes hasta que se forme una masa homogénea.

Cubrir un molde para tortas con la masa hasta un espesor de 3 a 4 mm.

Si se usan conservas de frutas hay que hornear el molde con la grasa primero y entonces rellenar el molde de masa a su gusto, como por ejemplo: melocotones, pasas, cerezas, etc. Adornar la torta con crema de leche batida.

Si las frutas son crudas, por ejemplo: manzanas, hay que colocar los pedazos de manzana en el molde sin cocinar para que la masa y las frutas se cocinen todas juntas.

Con frutas crudas hay que agregar azucar.

C.T.H./SENA

P A T É

I

Un paté es una combinación de carne, hígado y grasa. Molida más o menos finamente.

El paté se usa como entrada fría.

Receta:

- 500 grms. tocineta
- 1000 " hígado (cerdo, pollo, ternera)
- 500 " carne de cerdo bien grasosa
- 500 " carne de conejo, pato u otros tipos de aves de caza
- 250 " cebolla
- 5 dientes de ajo
- Tomillo
- Laurel
- sal y pimienta
- 250 grms. margarina
- 100 cc. Cognac
- 50 cc. Jerez seco
- 1 Fco. crema de leche

Cortar las carnes en dados de 2 x 2 cmts.

Saltear todos los ingredientes en la margarina

Pasar todo por un molino, dos veces

Agregar la crema, cognac y el jerez

Agregar sal y pimienta al gusto y mezclarla bien.

Cubrir un molde de pan, tocineta, u hojaldra. Poner la masa por dentro y cubrir también por encima

Poner el molde en una bandeja con agua y dejarla cocinar en el horno aproximadamente por una hora.

Cuando esté frío el paté se sirve en tajadas sobre lechuga y pan tostado.

C.T.H./SENA

MOUSSAKA

I

El moussaka es un soufflé de legumbres y de carne

Ingredientes:

Papas
Cebollas
Cocombro
Berenjena
Calabaza
Tomates
Carne de res Molida
Salsa Bechamel
Huevos y queso rallado

Preparación:

Cortar las legumbres en tajadas de 3 mm. pasarlas por la harina y dejarlas freír, hasta que tengan un color medio oscuro. Preparar con la carne molida una salsa que quede bien espesa.

Poner en un molde una capa de un tipo de legumbre, después la salsa de carne; después dos capas de legumbres seguidas y para terminar una capa de salsa de carne.

Finalizar con el resto de las legumbres. Cubrir todo con una buena cantidad de salsa bechamel mezclando con huevos (tres huevos por litro de salsa bechamel), bien espeso. Espolvorearla con queso rallado y cocinarla; si es en molde individual en un horno caliente por unos 20 a 25 minutos.

Servir en este caso la mousaka en el molde.

Si se usan moldes grandes se sirve la mousaka porcionada sobre un plato.

C.C.T./SENA EL ARTE DE PREPARACION A LA MESA

Unidad
EA 2-1LA STEAK TARTARE:

Materiales:

- 1 plato frío hondo
- 1 plato hondo frío grande
- 1 cuchara grande
- 2 tenedores grandes
- 8 cucharitas
- 1 molino de pimienta
- 1 salcera

Ingredientes:

- 3 gramos de Vodka
- 6 gotas de worchester shire sauce
- 1 cucharada grande de salsa de tomate picante
- 1 cucharada grande de aceite
- 1/3 cucharada grande de vinagre
- 3 gotas de ají picante

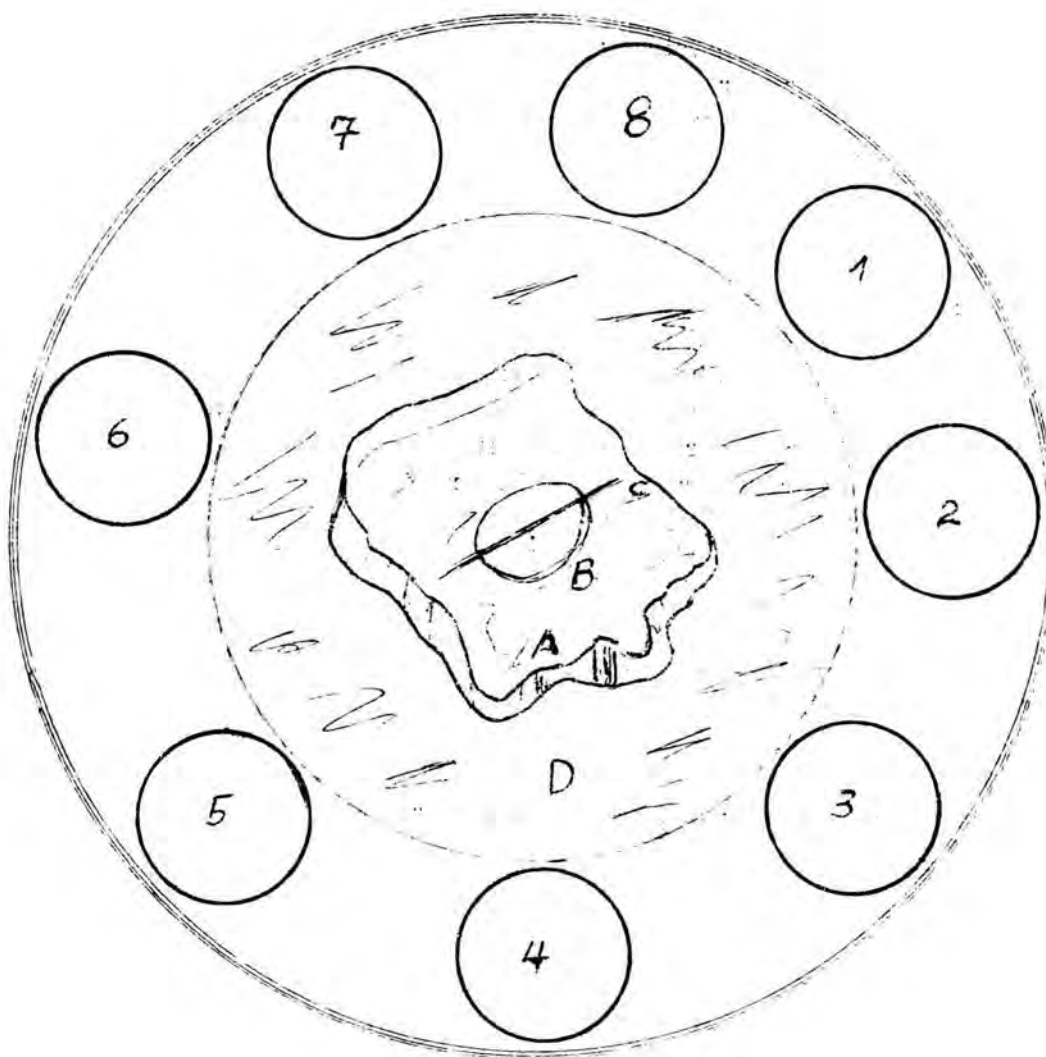
Ingredientes

Opcionales:

- 3 gramos de cognac en vez de Wodka
- 3 gotas de salsa de tabasco en vez de ají picante

Si el cliente desea cambiar hay que complacerlo

! PRESENTACION DE LOS COLORES DE LOS
 INGREDIENTES DEL PLATO !



1. Perejil picado muy fino
2. Cebolla cabezona picada muy fina
3. Alcaparras
4. Clara de huevo cocinada, picada muy fina
5. Paprica en polvo
6. Pepino cocombro
7. Diente de ajo
8. Yema de huevo cocinada, picada muy fina

- A. Lomo fino bien molido
- B. Yema de huevo cruda
- C. Anchoa
- D. Lechuga

PREPARACION

Frotar con el diente de ajo el plato hondo

Poner la yema de huevo cruda con la cuchara sobre el plato hondo

Adicionar el aceite poco a poco y revolverlo continuamente con los dos tenedores hasta que el aceite sea absorbido por la yema.

Adicionar el vinagre poco a poco y continuar revolviendo hasta que el vinagre sea emulsionado.

Adicionar y majar la anchoa y las alcaparras

Agregar la porción de lomo fino

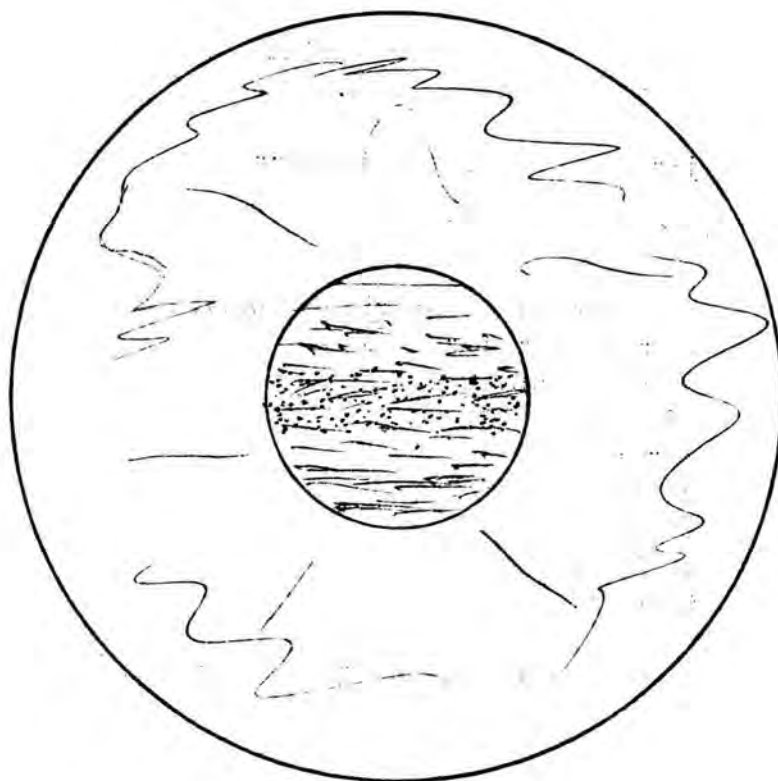
Adicionar:	Sal, pimienta y paprica en polvo
	Worcester shire sauce
	Salsa de tomate picante
	Ajo picante
	perejil
	yema de huevo
	clara de huevo
	pepino cocombro
	Cebolla

Revolver fuertemente hasta que la masa quede homogénea.

Poner la lechuga sobre el plato pando grande.

Poner el lomo fino sobre la lechuga

Decorar sobre el lomo **con** un tenedor un poco de perejil, clara de huevo picada y paprica en polvo.



Servir el lomo fino con pan tostado, papas fritas a la francesa o galletas de soda.

DRESSINGS:

"Dressing" es una salsa que acompaña a las ensaladas.

Este término viene del Inglés "To dress", que quiere decir: Condimentar la ensalada al gusto. Por lo tanto el dressing da más gusto a la ensalada, la hace más apetitosa.

La selección del dressing apropiado para cada ensalada es muy importante, ya que éste debe tener una relación directa con la ensalada, en lo que se refiere al gusto, consistencia y sustancia, así como también al color y presentación.

La cantidad de dressing debe ser suficiente para cubrir toda la ensalada, pero sin que quede demasiado aguada.

Las ensaladas que tienen gusto pronunciado necesitan un dressing suave, mientras que las ensaladas de tipo suave requieren un dressing más condimentado.

La mayoría de los dressings se sirven aparte o mezclados con la ensalada en el momento de servirla.

ENSALADAS:

Las ensaladas han tenido gran aceptación desde la antigüedad, por sus propiedades alimenticias.

Es muy agradable tener ensaladas en el menú diario, ya que sirven para aumentar la variedad, el color, el gusto y el valor nutritivo de la comida.

Las ensaladas tienen como fin completar una comida y darle una mejor presentación, así como también para demostrar el talento artístico.

Las ensaladas deben arreglarse con gusto y tener una presentación atractiva para abrir el apetito.

Todas las partes de la ensalada deben estar bien colocadas en el plato y no deben quedar colgando sobre los bordes del plato y no tener la apariencia de "puré".

Categorías Básicas de las Ensaladas como Acompañamiento:

Se distinguen dos tipos:

- I Ensaladas sencillas
- II Ensaladas mixtas

Estas ensaladas se sirven para acompañar platos de carne, pescado y aves.

I- Ensaladas Sencillas

Una ensalada sencilla se prepara con un solo tipo de legumbres.

Algunas de las ensaladas sencillas más conocidas son:

- Lechuga
- Pepino cocombro
- Tomates
- Apio
- Remolacha
- (raíz de) adicoria.

II Ensaladas mixtas:

Las ensaladas mixtas son en realidad una combinación de dos o más ensaladas sencillas. Se sirven sin mezclarse, para que el cliente pueda hacerlo a su gusto, naturalmente, hay que ofrecer ensaladas que se puedan combinar.

Algunos ejemplos de ensaladas mixtas son:

C.T.H./SENA EL ARTE DE PREPARACION A LA MESA Unidad: EPA-7

Lechuga, ensalada de tomates y/o ensalada de pepinos
Lechuga, ensalada de remolacha y/o ensalada de cebollas
Lechuga, ensalada de zanahorias, ensalada de (raíz de) achicaria.

Para este tipo de ensaladas no se utilizan nombres específicos.

Materiales Para Preparar un Dressing

- 1 batidor manual
- 1 cuchara grande
- 1 sopero o fuente de vidrio
algún implemento más para preparar dressing complicados
- 1 tabla pequeña
- 1 cuchillo
- 2 tenedores

Tipos de Dressings:

Básicamente se distinguen dos tipos de dressings:

- A. A base de mayonesa
- B. A base de "French Dressing"
(Parecido a la salsa vinagre)

French Dressing - Dressing a la Francesa

Ingredientes:

- 2 cucharadas de aceite
- 1 cucharada de vinagre
- Sal
- Pimienta

Preparación:

Poner el aceite, el vinagre, la sal y la pimienta en la sopera o fuente de vidrio.

Estos ingredientes se deben mezclar muy bien para que el aceite se disuelva en pequeñas partículas que se dispersen con el elemento ácido y se forme una emulsión.

Esta emulsión se mantiene mezclada temporalmente, pero si se deja durante algún tiempo, se separa en capas (característica de una emulsión inestable), y por lo tanto, hay que mezclarla fuertemente antes de servirla.

Es un dressing que se presta para todo tipo de ensaladas.

Todos los dressing enumerados a continuación están programados para dos ensaladas:

Chiffonade dressingIngredientes:

French dressing

- 1/2 huevo duro finamente picado
- 1/2 cucharadita de paprika en polvo
- 2 aceitunas finamente picadas
- 1/2 pepino agrio finamente picado

Preparación:

Poner el french dressing en el sopero o fuente de vidrio y revolver.

Adicionar los otros ingredientes y continuar revolviendo hasta que la masa sea absorbida por el french dressing

C.T.H./SENA

EL ARTE DE PREPARACION A LA MESA

Unidad:

EPA-9

Cream Dressing:Ingredientes:

3 cucharadas crema de leche
1/2 limón esprimido
2 cucharaditas de azucar
Sal
Pimienta

Preparación:

Poner la crema de leche en el sopero o fuente de vidrio y revolver.
Adicionar el jugo de limón poco a poco, el azucar, sal y pimienta y continuar revolviendo hasta que la masa sea absorbida por la crema de leche.

Cheese Dressing:Ingredientes:

French dressing
1/2 cucharadita de mostaza
3 gotas de Worchestershire-sauce o salsa Inglesa
20 gramos de queso Roquefort

Preparación:

Poner el queso en el sopero o fuente de vidrio y pulverizar con dos tenedores.
Adicionar el French Dressing, la mostaza y la salsa y continuar pulverizando y revolviendo al mismo tiempo hasta que se forme una emulsión.

Dutch Dressing

Ingredientes:

French dressing

1 cucharada de crema de leche
 1 diente de ajo finamente picado
 10 gramos de tocineta salteada picada

Preparación:

Poner el French dressing en el sopero o fuente de vidrio y revolver.

Adicionar la crema de leche poco a poco, y revolver hasta que se forme una emulsión.

Adicionar los ingredientes y revolver hasta que la masa sea absorbida por la emulsión.

"SENA" Dressing

Ingredientes:

1 cucharada de mayonesa
 1/4 cebolla mediana finamente picada
 3 gotas de ají picante
 1/2 cucharada de aceite de oliva
 1/4 cucharada de vinagre
 20 gramos de pimentón rojo finamente picado
 20 gramos de tocineta frita picada
 1/2 cucharadita de paprica en polvo
 1 diente de ajo finamente picado
 1 cucharada de crema de leche

Preparación:

Poner la mayonesa en el sopero o fuente de vidrio y revolver.

Adicionar enseguida: el aceite, el vinagre, la crema de leche y el ají picante y continuar revolviendo.

Adicionar el resto de los ingredientes y continuar revolviendo por poco tiempo hasta que la masa sea absorbida por la emulsión.

Thousand Islands Dressing

Ingredientes:

- 3 cucharadas de mayonesa
- 3 gotas de salsa Chili
- 10 gramos de pimentón rojo blanqueados
- 10 gramos de pimenton verde blanqueados
- (pimentones cortados en juliana)
- 1/2 pepino agrio finamente picado

Preparación:

Poner la mayonesa en el sopero o fuente de vidrio y revolver.

Adicionar los ingredientes y revolver hasta que se forme una emulsión

Russian Dressing

Ingredientes:

- 3 cucharadas de mayonesa
- 1/2 huevo duro picado
- 3 gotas de salsa Chili
- 10 gramos de pimentón verde finamente picado

Preparación:

Poner la mayonesa en el sopero o fuente de vidrio y revolver.

Adicionar los ingredientes y revolverlos hasta que se forme una emulsión.

C.T.H./SENA T E M A
QUE ES SERVIR ?

Unidad.
2.S.-1

OBJETIVO: Conocer el contenido de ambas manos al servir.

Para poder Servir
Llevar

QUE ES SERVIR?

Servir se puede reemplazar por agasajar.

Agasajar es dar una cosa a una persona o entregar

CON QUE MANO?

Para dar una cosa a una persona se hace con la mano derecha.



Si servir es dar una cosa a una persona, por lo tanto la mano derecha es la mano conque se ha de servir.

En la otra mano son llevados los alimentos para servir. Por lo tanto la mano izquierda es la mano para llevar.

C.T.H./SENA T E M A

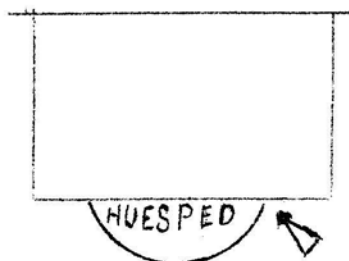
Unidad.

QUE ES SERVIR

Q.S. 2.

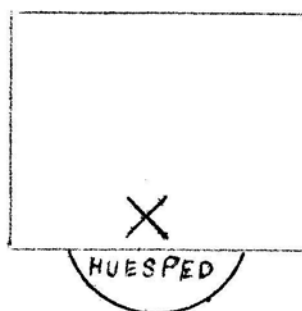
COMO SERVIR?

Lo que se coloca tiene que hacerse por el lado derecho del huésped. De ésta manera el huésped es molestado lo menos posible.



EN QUE LUGAR?

El artículo que se ha de servir se coloca si es posible en el centro del puesto del huésped.



C.T.H./SENA T E M A:

METODOS PARA LLEVAR

Unidad
M.L1- 1

OBJETIVO:

Poder llevar mayor cantidad
de objetos en una mano.

Utilizando una bandeja grande.

Colocar los artículos más pesados en el
centro de la bandeja.

Equilibrio:

Tener cuidado de la distribución exacta
de los artículos.

COMO LLEVAR UN PLATO El antebrazo forma un ángulo recto con
el brazo.

El brazo debe estar a dos
centímetros del cuerpo



C.T.H./SENA T E M A:

METODOS PARA LLEVAR

Unidad
M.LL-2

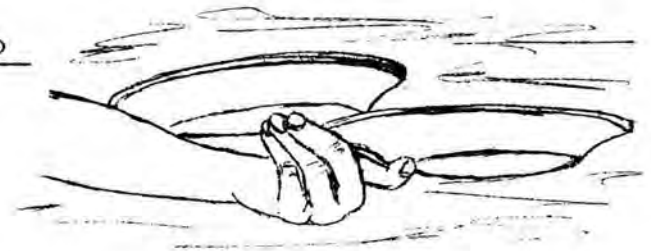
A.

Sostener el plato con el pulgar y el índice.

Piense en el lugar de los dedos.

Llevar dos platos sobre la mano

1er. plato véase dibujo A



El dedo de en medio, el dedo anular y el dedo meñique forman un llano horizontal con el dedo pulgar de la mano y el antebrazo

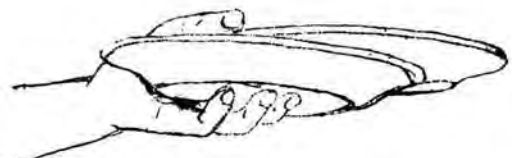
2o. Plato descansa encima.

Llevar dos platos bajo mano.

Primer plato verse dibujo "A".

Apretar el segundo plato en la palma de la mano, el borde exterior del segundo plato toca el pie del primer plato.

El segundo plato es sostenido con los dedos restantes



B.

C.T.H./SENA T E M A:
METODOS PARA LLEVAR.

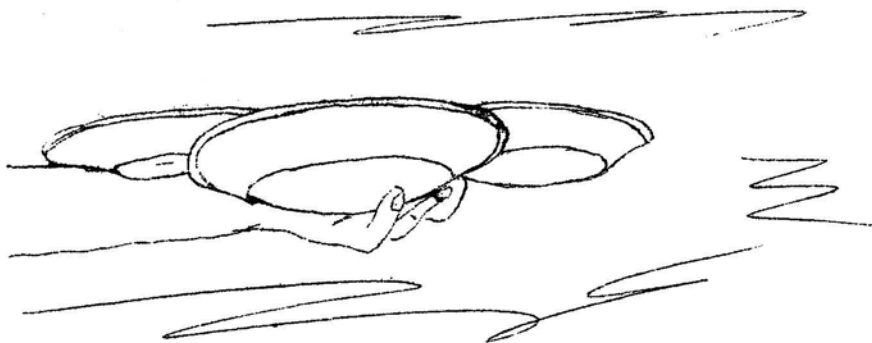
Unidad
M.LL.3

PARA LLEVAR TRES PLATOS

1o. y 2o. plato véase Dibujo B.

Se dobla la mano en la muñeca en
dirección al cuerpo.

El 3er. plato se sostiene sobre el
borde exterior del segundo plato,
el tendón de la mano y el antebrazo.



C.T.H./SENA

T E M A:

MANEJO DE LOS CUBIERTOS PARA
SERVIR.

MCS-1

OBJETIVO:

Poder manejar los cubiertos para poder
servir "a la inglesa".

CUBIERTOS PARA SERVIR: Un tenedor y una cuchara.

SERVIR A LA "INGLESA"

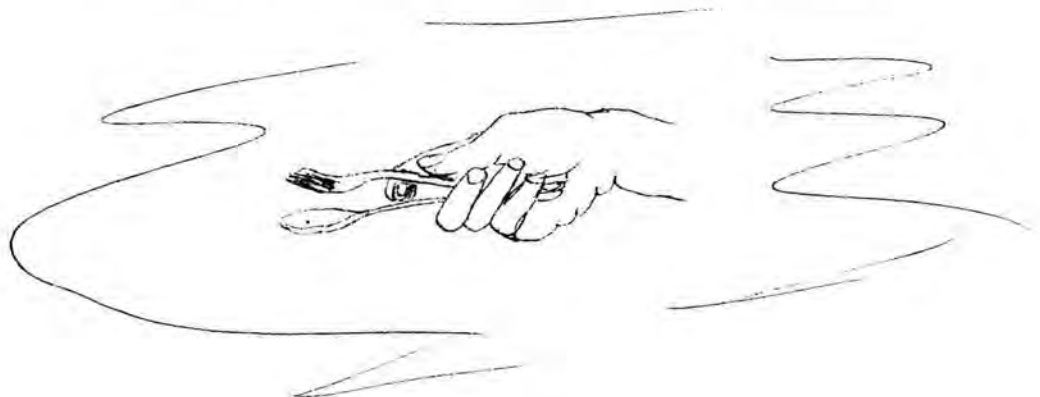
Con los cubiertos para servir, todos los
componentes se transportan de la fuente
al plato.

COMO?

1o. Los cubiertos para servir en la mano derecha.

El tenedor sobre la cuchara apretado con el dedo
meñique, el dedo anular y el dedo del corazón,
en la palma de la mano.

2o. El tenedor se levanta con el pulgar e índice.



C.T.H./SENA T E M A:
MANEJO DE LOS CUBIERTOS PARA
SERVIR.

MCS.2

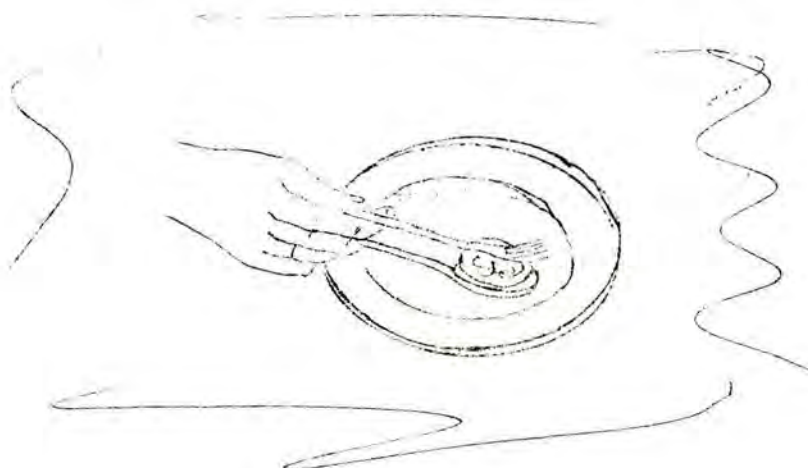
- 3c. El artículo entre la cuchara y el tenedor se saca con la cuchara; poner el tenedor sobre el artículo; el dedo índice bajo la cuchara y el pulgar sobre el tenedor.



- 4o. Hacerle un poco de presión sobre los cubiertos.

- 5o. Al colocar el artículo sobre el plato:

Hacer los actos contrarios al No. 3.



C.T.H./SENA T E M A:

METODOS PARA SERVIR

MPS-1

OBJETIVO : Poder servir de diferentes maneras

METODO DE POSICION:

El huésped se sirve él mismo

Pone todos los componentes sobre la mesa, a

Que el huésped se pueda servir fácilmente

Los componentes sobre un plato (plate-service) son
puestos inmediatamente delante del huésped.



C.T.H./SENA

TEMA:

MÉTODOS PARA SERVIR

MPS.2

MÉTODO "A LA INGLESA".

Transportar el componente principal y las
garnituras de la fuente al plato.

Tenga las fuentes lo más cerca posible del
plato del huésped.



C.T.H./SENA T E M A:

METODOS PARA SERVIR.

MPS.3

METODO COMBINADO:

Transportar el componente principal de la fuente al plato.
al plato.

Poner las garnituras sobre la mesa.

**METODO A "LA FRANCESA"**

Presentar la fuente con el componente principal
El huésped se sirve él mismo
Presentar las garnituras
El huésped se sirve él mismo.



C.T.H./SENA TEMA : METODOS PARA LEVANTAR MPL. 1

OBJETIVO: Poder levantar correcta y eficazmente.

METODOS: Levantar con la bandeja
 Levantar sin la bandeja

LEVANTAR CON LA BANDEJA:

Q U E ? Tazas, platillos y cristalería

PARA QUE ? Llevar cantidades grandes, así se evitan muchos viajes de un lado a otro.

Fácil de transportar

Menos riesgo de quebrar (por ejemplo cristalería)

COMO ? Servilleta de papel o de lienzo sobre la bandeja, para evitar que los utensilios se resbalen.

Acumular los platillos, tazas la una sobre la otra, las cucharitas se ponen juntas, por ejemplo en una taza.

No poner los vasos juntos, uno entre otro, para evitar quebrarlos.

C.T.H./SENA T E M A:

METODOS PARA LEVANTAR

MPL.2

POSDATA (P.D.) Coger las tazas de las asas

La cristalería lo más bajo posible

Piense siempre en la Higiene

Piense en construcción y equilibrio.

LEVANTAR SIN BANDEJA:

Q U E ?

Platos con cubiertos

Platos con cubiertos y restos de comida

Fuentes con cubiertos para servir

Fuentes con cubiertos para servir y restos

PORQUE?

Por la clase y tamaño del material, aquí la utilización de una bandeja no se necesita.

C.T.H./SENA

T E M A :

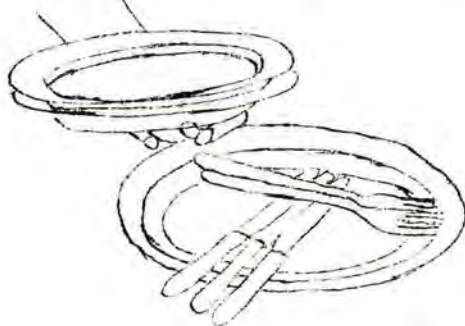
METODOS PARA LEVANTAR

MPL. 3

COMO :

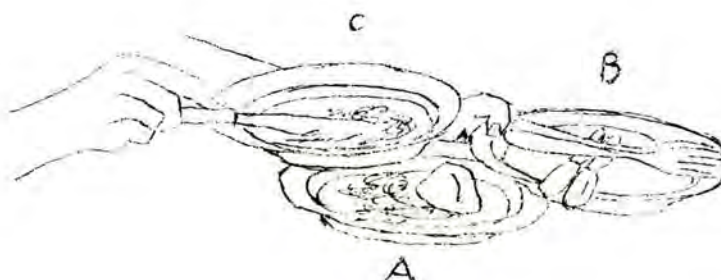
Platos y Fuentes con cubiertos

Según el método para llevar sobre la mano.



Platos y fuentes con cubiertos y restos de comidas.

Según el método para llevar bajo la mano

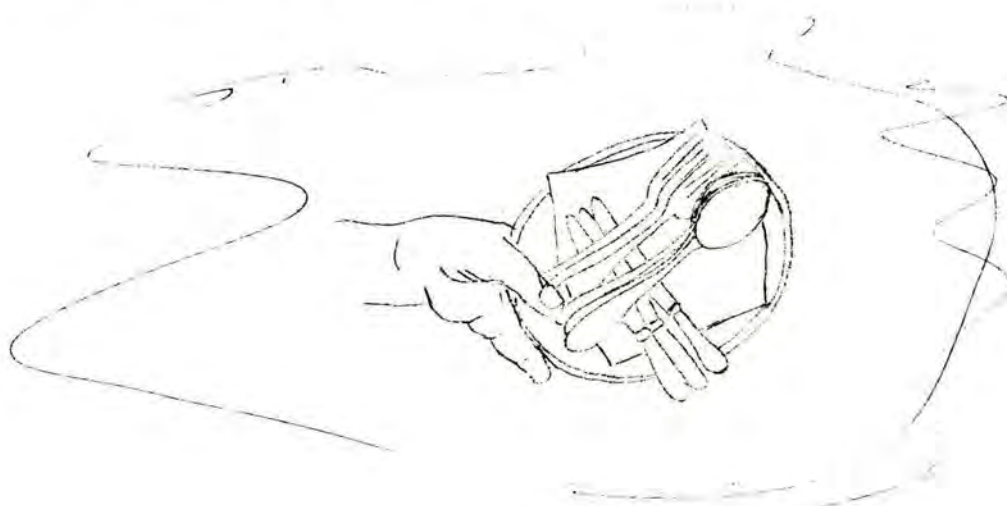


Restos de comida: dejar sobre plato A
 Cubiertos sobre plato B (fíjese bien la forma)
 Los platos siguientes se amontonan sobre el
 Plato C.

C.T.H./SENA T E M A:

TRANSPORTAR LOS CUBIERTOS T.C. 1

Transporte de cubiertos necesarios:



En plato grande para transportar.
Los cubiertos sobre una servilleta para
prevenir que se deslicen.
El pulgar sobre el primer tenedor
Los cuchillos debajo de los tenedores y
las cucharas.

C.T.H./SENA T E M A : EL MANTENER CONVERSACIONES POR MCT.1
TELEFONO

OBJETIVO:

Forma correcta de las conversaciones
por teléfono (incoming)

Llamadas que se reciben



1. Levantar el auricular.
2. Contestar con el nombre de la sección y nombre propio.

Ejemplo:

(llenar uno mismo)

3. Escuchar con atención.
4. La interrupción necesaria
"cuando sea posible"



Correcto, conciso, jamás en medio de una frase.

5. Hablar "CLARO Y NO TAN DE PRISA"

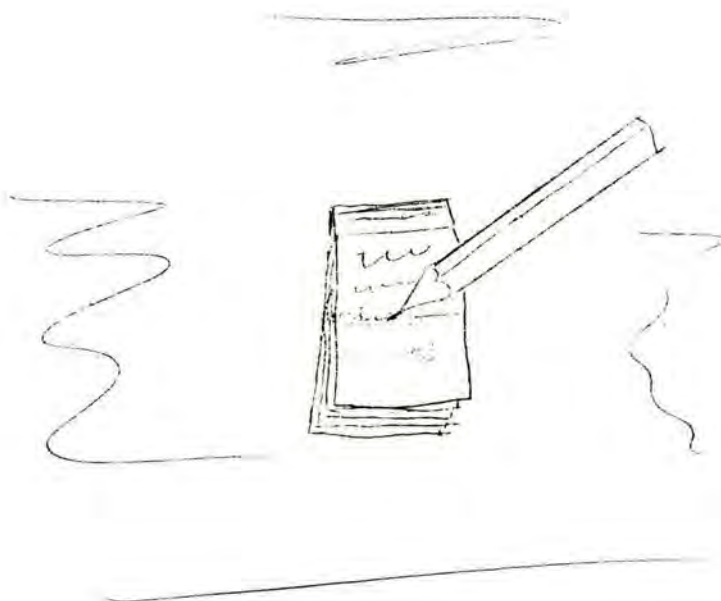
C.T.H./SENA T E M A: EL MANTENER CONVERSACIONES POR TELEFONO

MCT.2

6. En caso de necesidad informar y tomar nota:

Nombre, sección, detalles

7. Si dan la comunicación, anunciar que usted lo va a hacer.
8. Antes de terminar, repetir la orden.
9. Cortes, sin embargo PRONTO y CONCISO, Terminar.



C.T.H./SENA T E M A : SIGNIFICACION DEL CAFE EN LA
INDUSTRIA.

SCI. 1

OBJETIVO:

Comprender la importancia de
"LA TAZA DE CAFE"



El café es por su efecto también estimulante, y debido a ésto una de las bebidas más usadas diariamente en nuestro país.

TEMA:
C.T.H./SENA SIGNIFICACION DEL CAFE EN LA
INDUSTRIA

SCI. 2

El momento de recreación que se forma con "TOMAR UN TINTO" influencia el ambiente positivo y facilita entrar en contacto.



También en su negocio el café es llamado: "una importante bebida".

El gusto agradable y el aroma oloroso se forman por:

Su composición en materia de gustos y aromas de
café molido reciente (fresco) en agua.

i En la temperatura exacta

C.T.H./SENA T E M A :

HACER CAFE

HC.1

OBJETIVO: Poder hacer buen café

Qué Artículos son
Necesarios?

Granos de café molidos
Agua (de temperatura adecuada)
Greca (Cafetera) - Aparato para hacer café

Qué sucede
cuando se
Prepara?

Material de gusto y aroma son substraídos
del café molido fresco y son diluídos en el
agua.

Importante a
ésto es:

El espacio de tiempo de dilusión entre
el café y el agua.

La temperatura del agua 98° C.

Conceptos Generales Para Hacer un Mejor Café :

La greca debe estar limpia

Café molido fresco, pero los granos bien molidos
en el tamaño exacto para la máquina.

La cantidad precisa (50 gramos de café por 1 litro de agua)

La temperatura precisa del agua 98° C.

El espacio de tiempo de dilusión entre el café y el agua
depende del sistema de la greca (cafetera).

FIJARSE!

Cuando el café hace espuma, ésto es causado por el
gas que queda libre (materias de gustos y aromas)

Si el café no hace espuma significa que el café
no está fresco, ó el café molido no es fresco.

C.T.H./SENA

TEMA:

REUNION SOBRE SERVIR.

RSS.1

OBJETIVO: Servir correctamente en cada reunión

PREPARACION: Unos instantes antes de que la reunión empiece suficiente azucar sobre la mesa debe ponerse en diferentes lugares.

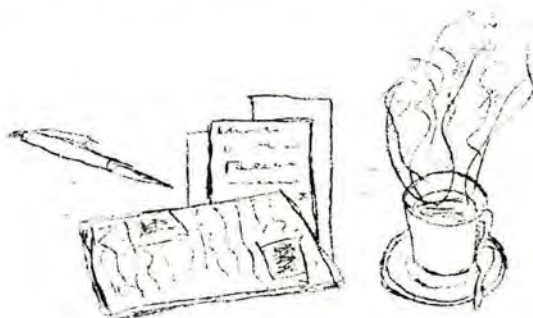
Una jarra con agua fresca y vasos sobre la mesa.

SERVIR:

El lugar de la taza
Si posible al frente del huésped.



Si hay libros u otros papeles en frente del huésped la taza debe ponerse a la derecha.



T E M A :

C.T.H./SENA

REUNION SOBRE SERVIR

RSS. 2

La forma para servir:

Reunión solamente donde hay señores:

Primero el presidente, después los otros señores.

Reunión donde solamente hay señores con huéspedes especiales

Primero los huéspedes especiales, después del presidente y después los otros señores.

Reunión solamente donde hay damas y señores:

Primero las damas, después el presidente y después los otros señores.

Reunión donde hay damas, señores y huéspedes especiales:

Primero las damas especiales

Después las otras damas

Después los señores especiales

Después el presidente

Después los otros caballeros

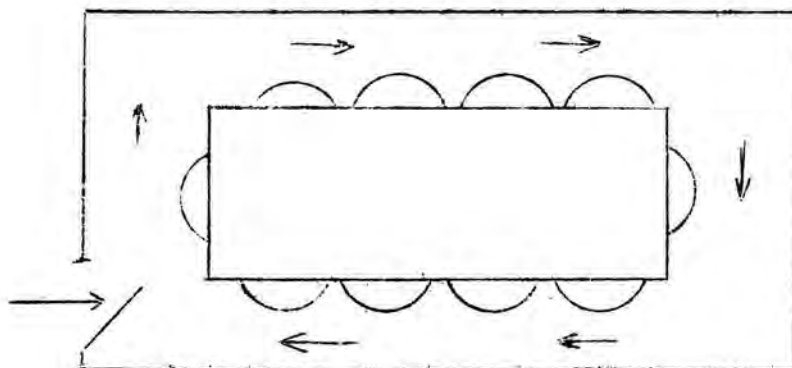
C.T.H./SENA

TEMA:

REUNION SOBRE SERVIR

RSS. 3

La dirección de paso:



Después de que la orden ha sido tomada, caminar siempre hacia delante como las manijas del reloj

(mirar el dibujo)

FIJARSE!

Caminando hacia atrás puede fácilmente tropezar con un porta-folio, una silla que esté detrás u otros impedimentos.

C.T.H./SENA T E M A: REUNION SOBRE SERVIR RES.4

Los aspectos o restos de extras:

PRIMERO:

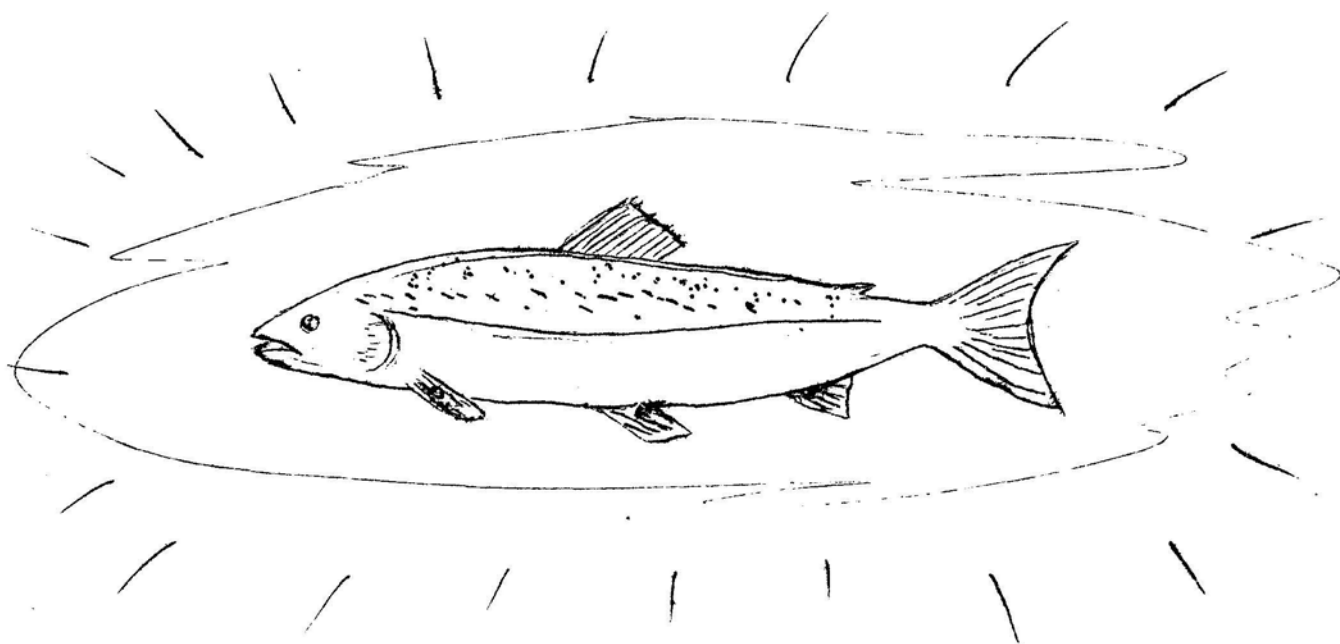
A la mayor brevedad, silencioso y discreto.

Tratar regularmente de cambiar los ceniceros y limpiarlos.

Controlar la cantidad de tazas y platillos si se sirve por segunda vez.

(por ejemplo: ceniza sobre platillos).

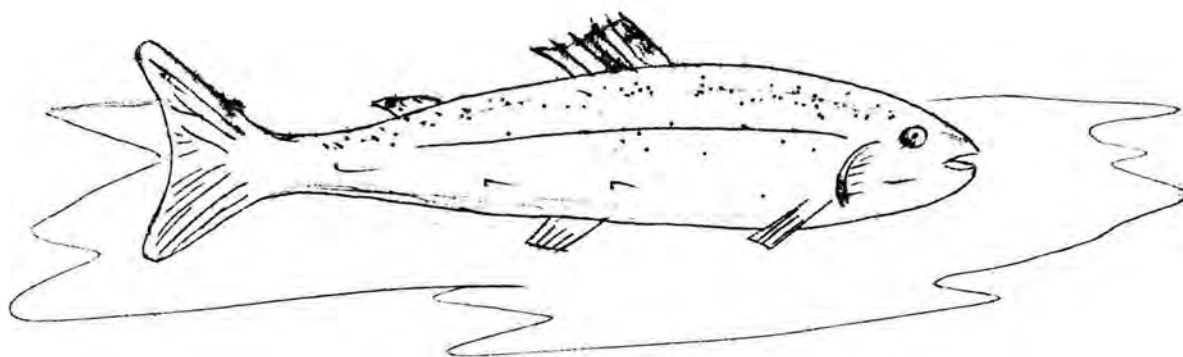
EL ARTE DE TRINCHAR



LA TRUCHA

Elaborado por: Ronaldo van den Merendonk
Misión Técnica Holandesa

CENTRO NACIONAL DE HOTELERIA TURISMO Y ALIMENTOS
S E N A.

LA TRUCHA - LA TRUITE - THE TROUT

La trucha es un pescado asalmonado.

Ella está gustosa en aguas donde abunda el oxígeno y las rápidas corrientes, lo ideal, los arroyos.

En la actualidad las truchas son criadas en viveros.

La trucha es un pescado muy apetecido, ocupa un lugar muy especial en los menús de los restaurantes.

La carne de trucha es muy sabrosa

Métodos que se emplean para prepararla

- | | |
|-------------------------|---------------------------------|
| 1. Ahumada | 5. Hervida en fondo concentrada |
| 2. Estofada | 6. Asada a la parrilla. |
| 3. Frita en mantequilla | |
| 4. Escalfada | |

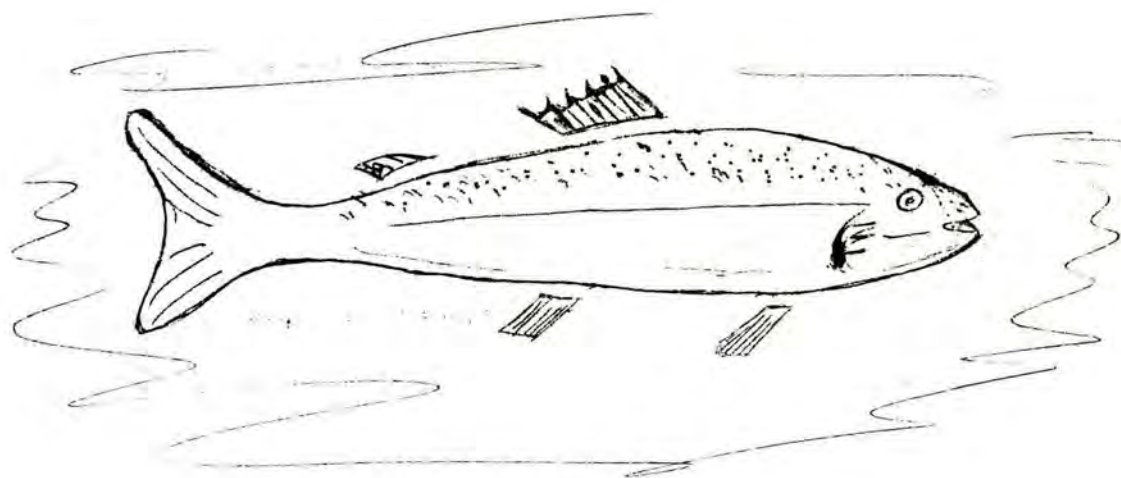
La Trucha

MATERIALES: 1 hornillo eléctrico
1 cuchillo para pescado
1 tenedor grande
1 cuchara grande

Preparación: Poner la trucha en la bandeja ovalada
sobre el hornillo eléctrico.

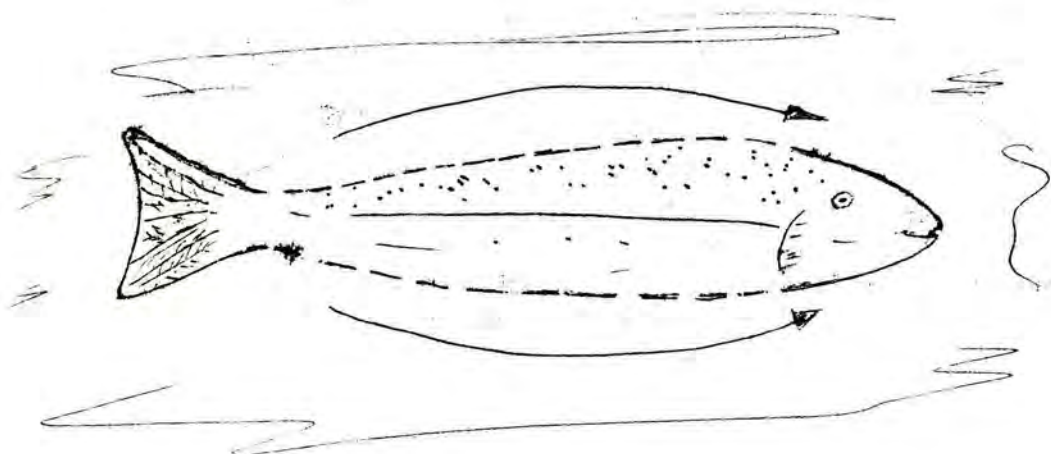
La cabeza de la trucha al lado derecho

Quitar las aletas verticales y dorsales con el
cuchillo especial para pescado.



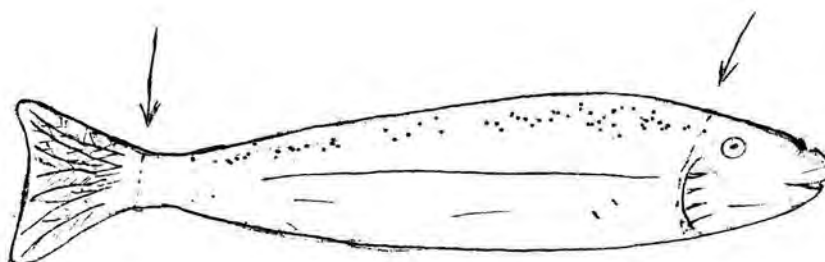
Hacer una incisión al lado del vientre de la aleta caudal hasta la cabeza.

Hacer una incisión en el dorso de la aleta caudal hasta la cabeza.



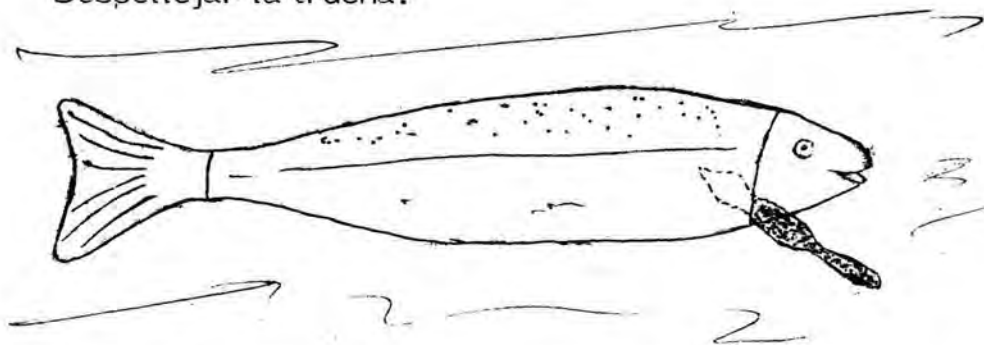
Hacer una incisión entre la cabeza y el cuerpo.

Hacer una incisión entre la aleta caudal y el cuerpo.

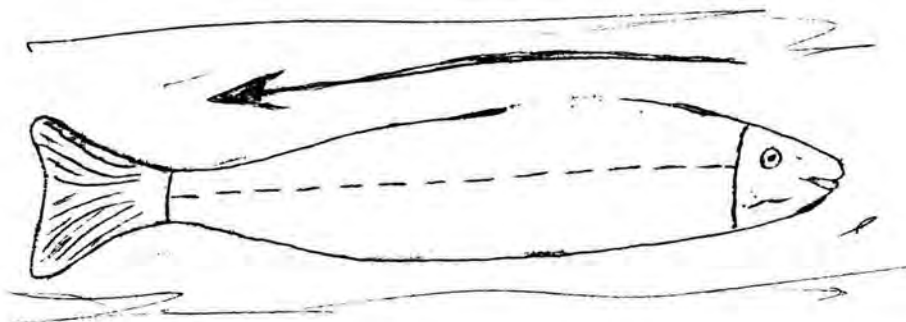


Passar el cuchillo especial para pescado por debajo de la piel.

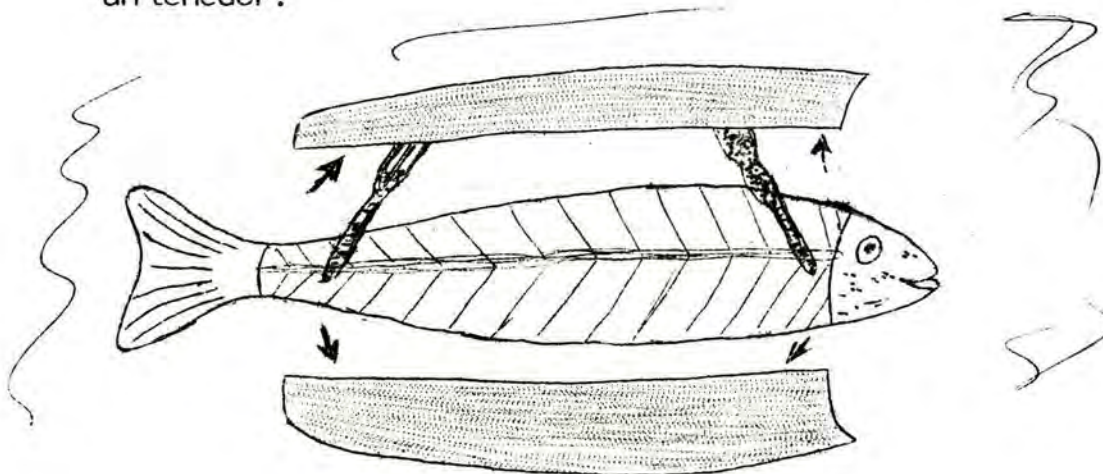
Despellejar la trucha.



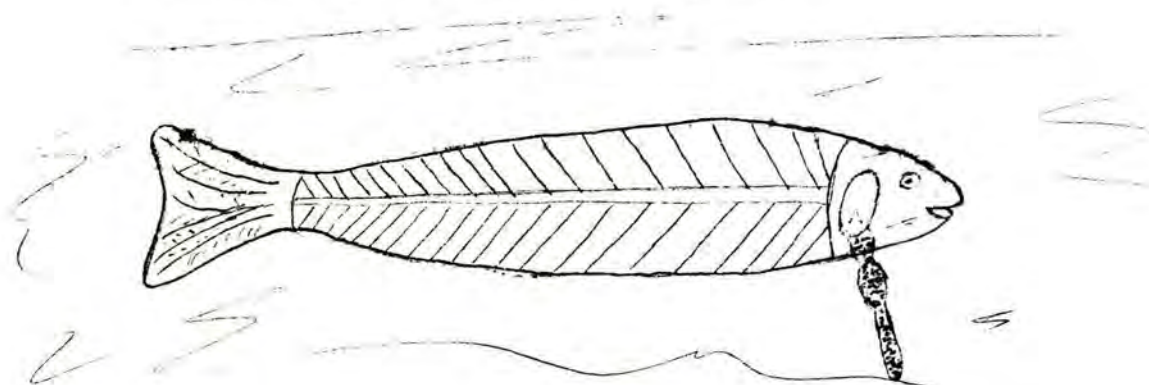
Hacer una incisión en sentido longitudinal de la cabeza hasta la aleta caudal, por todo el centro



Retirar los filetes con el cuchillo para pescado y un tenedor.



Levantar la piel de la mejilla y tirar con el cuchillo de pescado la mejilla que está en el hocuelo.



Poner los filetes y la mejilla sobre un plato caliente con un tenedor y una cuchara.

Voltear la trucha con el cuchillo de pescado y un tenedor.

Repetir las acciones anteriores por el otro lado de la trucha.

